

BIBLIOTECA

CENTRO UNIVERSITARIO  
DE INVESTIGACIONES  
BIBLIOTECOLÓGICAS

II-3

TERCERA REUNION INTERAMERICANA DE BIBLIOTECARIOS  
Y DOCUMENTALISTAS AGRICOLAS

Buenos Aires, 10/14 abril, 1972

LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DE LA  
INFORMACION AGRICOLA EN AMERICA LATINA

Por prof. PABLO VELASQUEZ  
Director de la Biblioteca  
Agrícola Nacional de México  
Chapingo - México

RESUMEN El presente trabajo contiene un panorama general sobre el usuario en la América Latina. La literatura profesional comprueba que el usuario en América Latina ha sido olvidado. Los países que más esfuerzos han realizado para estudiar al usuario, para educarlo, y para conocer sus hábitos que emplea para buscar y usar la información son los Estados Unidos, Rusia, Inglaterra, Canadá, Polonia, Francia, Alemania, Checoslovaquia y Sudáfrica. Pero han sido los Estados Unidos, Inglaterra y Rusia los que han desplazado mucho esfuerzo en diseñar los programas más amplios para educar al usuario. La enseñanza del usuario varía en cada país, tanto en tiempo como en contenido y alcance. Para la América Latina se requiere un programa de enseñanza que sea tal que se pueda recomendar a todas las facultades y escuelas de agronomía con el objeto de mejorar los servicios de información entre profesores, investigadores, alumnos graduados y otros profesionales que laboran en dependencias del gobierno y empresas particulares de carácter agropecuario.

INFOBILA

Dada la casi nula importancia que bibliotecarios y especialistas en la información hemos dado a los usuarios, poco o nada sabemos sobre éstos en América Latina.

Las fuentes profesionales de circulación internacional comprueban la aseveración anterior. Sin embargo, nuestros anfitriones en 1970 llevan a cabo toda una reunión internacional donde se plantearon y discutieron varios parámetros sobre el complejo de los usuarios. En dicha reunión quedó establecido que en tres países: Brasil, Colombia y Uruguay se han estado realizando esfuerzos para ayudar a investigadores; en los campos de la física en Brasil, en ciencias sociales y agricultura en Colombia y Uruguay. En Venezuela, Bonfanti publica un trabajo serio sobre la materia. De los otros países del continente de habla hispana no sabemos nada.

Más adelante mencionaremos la experiencia de México sobre los usuarios.

El panorama anterior refleja que en la América Latina todavía no hemos rebasado la etapa del libro y los procesos técnicos. Hemos sido muy celosos en la catalogación y al libro lo hemos considerado como un tesoro y por ende no lo prestamos. En otros términos, hemos olvidado totalmente al usuario. Este tiene muchas quejas amargas de nosotros y a la vez ignora los servicios que existen en su país. En otros casos tiene una imagen muy pobre del documentalista.

Pero también es cierto que el bibliotecario no ha logrado establecer buenas relaciones públicas con él. Es más, todavía no hemos planeado una metodología de como ayudar en forma más eficaz al usuario.

En los pocos casos donde en un centro de información existe el servicio de estantería abierta, seguido vemos divagando al usuario, el cual por timidez no se atreve a preguntar al bibliotecario de consulta como podría encontrar la información adecuada a sus intereses.

### Panorama Internacional

Al revisar la literatura, hemos encontrado los siguientes parámetros:

II-3:4

1. Definición del usuario.
2. Educación del mismo.
3. Investigaciones sobre el usuario.
4. Tipos de usuario.
- \* 5. Hábitos del investigador para localizar la información.
6. Problemas que confronta el usuario.
7. Nuevos conceptos de la información en relación al usuario.
8. La responsabilidad del centro de información frente al usuario.
9. Los sistemas electrónicos de la disseminación selectiva de información (S.D.S.)
- \* 10. Diferentes currícula como técnica para solucionar los problemas que confronta el usuario.
11. El tipo de investigador que mejor suerte ha corrido al buscar su información.
- \* 12. Y finalmente la historia de las investigaciones sobre los usuarios.

Con relación a la definición de un usuario, la mejor que se ha hecho de éste es la que nos ofrece Shachtman (1).

Quien nos dice que hacer frente a las necesidades de los usuarios, es el objetivo más importante de todos los sistemas de información. Brown por otra parte afirma que los usuarios representan la actividad más crítica en un centro de información, que los sistemas de información son activados por los usuarios en un intento por satisfacer una necesidad y que hoy día los centros de información y las bibliotecas se diseñan para satisfacer las necesidades de los investigadores. (2)

Con respecto a la educación o entrenamiento de los usuarios, podemos decir lo siguiente:

Definitivamente, el grado de desarrollo del entrenamiento que se ofrece a los usuarios para que éstos puedan buscar y utilizar la información se encuentra íntimamente ligado a ciertos países en donde los centros de información han logrado un alto desarrollo.

Tales países son: Estados Unidos, Inglaterra, Rusia, Polonia, Francia, Canadá, Sud-Africa, Alemania y Checoslovaquia (3).

En los Estados Unidos, en Inglaterra y en Rusia, es donde encontramos programas muy amplios sobre los detalles que la educación de un usuario debe de contener (4).

En algunos países como Canadá, Francia, Estados Unidos las asociaciones de diferentes grupos profesionales también están muy preocupados por educar a sus respectivos socios en el menor manejo de la información (5).

Con relación a la duración de los cursos y seminarios sobre la educación del usuario varía en cada país. Existen cursos intensivos, pláticas de una o dos horas como tours por todo el centro de información y verdaderos programas anuales, diseñados para estudiantes, graduados e investigadores (6).

De las investigaciones sobre los usuarios que se han llevado a cabo hasta la fecha, según Menzel (7) fue el año de 1963 cuando se publicaron los primeros trabajos serios sobre el tema. Sin embargo, en los Estados Unidos desde 1880 las bibliotecas universitarias de Harvard y Chicago estaban muy preocupadas con sus respectivos usuarios.

También afirma Menzel que en 1966 las técnicas para conocer a los usuarios todavía dejan mucho que desear. Este punto de vista también se verifica en la reunión llevada a cabo en esta ciudad en 1970.

Las técnicas usadas para conocer las diferentes necesidades del usuario, fueron tomadas de las ciencias sociales. Nos estamos refiriendo a los cuestionarios, entrevistas, diarios y observaciones y el sistema S.D.I. Y a tocado a los psicólogos, realizar los mejores trabajos en relación al uso de los cuestionarios (8).

Sin duda alguna la técnica de la entrevista es la que más se recomienda para estudiar a los usuarios (9).

Con respecto a cuantos tipos de usuarios podrían existir, esto dependería del tipo de institución del cual forma parte un centro de información.

Si nosotros nos colocamos dentro de una facultad o escuela de agronomía, encontramos los siguientes tipos de usuarios: profesores, investigadores, alumnos graduados, administradores y alumnos que están terminando sus estudios de la carrera de agronomía. Aparte de este grupo, también podemos mencionar investigadores visitantes que, como regla general, provienen de instituciones cuyos sistemas de información están más desarrollados y por último tendremos técnicos de diferentes escuelas de agronomía que prestan sus servicios en empresas privadas y dependencias gubernamentales. Y en instituciones donde solamente se realizan proyectos de investigación pura y aplicada, los usuarios se dividen en dos categorías: investigadores seniors e investigadores juniors. Este es el tipo de usuarios que confrontan las bibliotecas mexicanas especializadas en problemas agropecuarios. La clasificación anterior no necesariamente es la misma en algunos países aquí presentes.

En cuanto a los hábitos de un investigador dado para localizar y utilizar la información, hay especialistas en información que opinan que conocen bien como es que se lleva a cabo la búsqueda de la información. Sin embargo, las fuentes de información sobre este renglón comprueban que todavía no se sabe como es que un investigador resuelve sus necesidades. De sobra se sabe que el verdadero investigador tiene poco tiempo para leer cuando menos las tablas del contenido de una publicación primaria. Los estudios sobre este problema han demostrado que no existe una metodología de carácter universal que se pudiera recomendar a todos los usuarios. En la práctica se encontró que muchos investigadores reciben un porcentaje muy elevado de información a través de comunicaciones con sus colegas. En otros casos un porcentaje muy elevado de información que el investigador recibió del centro de información fue por accidente, sin embargo le fue útil en su proyecto de investigación. En otras ocasiones se notó que él buscaba información sobre un tema de interés personal pero nunca se preocupó por resolver los problemas de la enseñanza que él confrontaba con sus alumnos (10)

Finalmente tampoco se sabe cuanto tiempo usa el investigador para buscar la información que necesita (11).

Según Maltha (12) en Holanda se hizo un estudio con 94 científicos, de éstos sólo un 40 % manifestó interés por usar los servicios bibliográficos existentes en la biblioteca de Wageningen, y entre los estudiantes sólo un 16 % afirmó que tenía interés en usar los servicios bibliográficos. Este estudio reflejó que el idioma más usado en la búsqueda de la información fue el inglés, en seguida el holandés, luego el alemán y finalmente el francés.

Finalmente podemos decir que Menzel comprobó en 1966 que el canal de comunicación más usado por un investigador, en los Estados Unidos fueron las revistas primarias, discusiones con colegas, libros y correspondencia (13).

Con respecto a los problemas que un usuario confronta en un sistema de información, cuando menos refiriéndonos a uno de nuestros países se ha observado lo siguiente.

Ranyanathan (14) nos presenta un cuadro muy interesante en el cual se refleja que un usuario puede llegar a la biblioteca con los siguientes complejos: inferioridad, traumatismo y superioridad. A veces el usuario tiene timidez para entablar relaciones con el bibliotecario de consulta, no puede formular sus preguntas adecuadas y en otros casos, llega al centro de información con un complejo de superioridad, ésto es que se sienten superiores al bibliotecario y todo termina en una confusión. Pero también fue cierto y es que Ranyanathan observó que hay bibliotecarios que ridiculizan al usuario en lugar de ayudarlo, al usuario traumatizado en ocasiones anteriores, lo abandona el bibliotecario y finalmente el documentalista decepciona al investigador al ofrecerle informaciones pasadas de moda.

Si a todo lo anterior le agregamos que nuestros centros de información carecen de colecciones puestas al día, carecen de un presupuesto adecuado, sus servicios son modestos y su personal no es ni suficiente ni adecuado, y lo que es peor, en nuestros países no existe una coordinación de los diferentes servicios existentes, amén de que no contamos con centros nacionales de información para coordinar mejor las actividades de los sistemas de información. El usuario pierde la fé en el centro de información y como es de esperarse seguramente lo hacemos un enemigo recalcitrante de un sistema de información (15).

Con referencia a la información en relación al usuario podemos decir lo siguiente, la información para que sea

buena debe provocar cambios en la investigación pura o aplicada que se esté haciendo (16). Debe ser oportuna y que no haya pasado de moda, pero más que lo anterior, la información debe de ser adecuada a los intereses del usuario, ésto es debe ser aplicable (17).

En Inglaterra, la información se considera como parte íntima de la investigación científica (18). El conocimiento almacenado no es información (19). Una colección grande de información por sí sola no puede probar su existencia. La información es la contestación correcta a una pregunta dada y ésta se vuelve más importante cuando es solicitada.

La responsabilidad de un sistema de información frente al usuario implica las siguientes variables:

- a) su diseño debe ser ad hoc.
- b) su colección debe de estar al día, y si es posible, esta debe de ser analizada y presentada al usuario en forma de extracto.
- c) y en un plan ideal el centro de información debe contar con expertos que hablen el idioma del usuario con quien deben cambiar impresiones.
- d) el sistema debe contar con personal adecuado y suficiente.

En la última década han aparecido varios sistemas electrónicos los cuales han tenido mucho éxito para resolver las necesidades de información entre los usuarios. Para nuestros fines solamente mencionaremos el servicio conocido con el nombre de diseminación selectiva de información (S.D.I.) que tiene dos aspectos muy importantes y que son el de conocer en teoría las verdaderas necesidades del usuario, y por la otra proporcionar un servicio de alerta en lugar de nuestras bien conocidas listas de adquisiciones de nuestras bibliotecas.

En los Estados Unidos, este servicio de alerta se conoce con el nombre de ASCA, el cual es proporcionado por la agencia bien conocida de muchos de Uds. por el nombre de ISI, que a la vez evita el Current Contents.

En Canadá, este sistema de S.D.I. está siendo utilizado con muchas ventajas por el National Science Library.

Nosotros estamos muy lejos de contar en nuestras bibliotecas con un servicio de tal naturaleza (20)

Hablando de los diferentes programas para entrenar a un usuario, en el manejo y uso de la información, a continuación presentamos un curriculum que se aplica en la Unión Soviética

## Programa

### I Fuentes de la información científica

- Publicaciones primarias
- Publicaciones secundarias
- Distribución
- Envejecimiento
- Catálogos de la biblioteca
- Centros de información
- Bibliotecas especiales

### II Investigación de la información científica

- Búsqueda de la información
- Sistemas de recuperación de la información
- Sistemas de clasificación
- Indices coordinados
- Descriptores
- Tarjetas perforadas

### III Uso de la información científica

- Reprografía
- Contenido de las actividades de los Centros de Información.
- Tipos de usuarios
- Requisitos de la información
- Evaluación de la información

II-3:12

7. Menzel, Herbert. Information needs and uses in science and technology. *Ann. Rev. Inf. Sci. Tech.* 1:41-69, 1966; Wood, D.N. Training scientists and technologists to handle information. En *International Federation for Documentation. Users of Documentation.* Buenos Aires 1970, 24 p.
8. Menzel, op. cit. P. 53; Saha, J. User studies for evaluation of information systems and library resources. En *International Federation for Documentation.* Buenos Aires, 1970.
9. Reichardt, Gunther. A study of the documentation centers relations with its users. En *International Federation for Documentation. Users of documentation.* Buenos Aires, 1970. 11 p.
10. Knapp, Patricia B. et al. *The Montlith College library experiment.* New York, The Scasecrow Press, 1966. 293 p.  
Menzel op. cit. P. 49.
11. Wersig, Gernot. Communication theory and user analysis; the communication theory frame of reference. En *International Federation for Documentation. Users of documentation* Buenos Aires, 1970. 13 p.
12. Maltha, D. J. Information needs in agriculture. En *International Federation for Documentation. Users of documentation.* Buenos Aires, 1970. 9 p.
13. Menzel op. cit. P. 49.
14. Ranganathan, S. R. Psychology and the nature of the work of users. En *International Federation for Documentation. Users of documentation.* Buenos Aires, 1970. 10 p.
15. Ribeiro Zaher, Celia. Problems of scientific documentation in Latinamerica. En *International Federation for Documentation. Users of documentation.* Buenos Aires, 1970. 11 p.
16. Wersig, op. cit P. 9
17. Scott, Richard. Communicationg information to users. En *International Federation of Documentation.* Buenos Aires, 1970. 9 P.
18. Wood, op. cit..P. 4

La segunda etapa consistirá en diseñar un curso completo e incluirlo en el programa de estudios del Colegio de Posgraduados con miras para que más tarde sea aplicado en las diferentes escuelas y facultades de Agronomía con que cuenta el país.

En dos instituciones más, cuyos temas de interés son las ciencias sociales, también se han estado llevando a cabo cursillos de un mes a dos sobre el uso de la información, concretamente nos referimos al Instituto Tecnológico Autónomo de Méjico y a el Colegio de Méjico donde los fuertes son la economía. Estamos seguros que en un futuro próximo el país contará con estudios completos sobre los usuarios.

#### TRABAJOS CONSULTADOS

1. Shachtman, Bella E. "Agricultural Biological Vocabulary" Lib. Res. Tech. Ser. 11 (4):443-50, 1967.
2. Brown, Jack E. The can/SDI project training of users. En International Federation for Documentation. Users of documentation. Buenos Aires, 1970. pp. 1-11
3. Mikhailov, A.I. The training of the information users in the USSR. En International Federation for Documentation Users of documentation. Buenos Aires, 1970. 7 p.
4. Mikhailov, A.I. op. cit. p. 4; Wood, D. N. Training scientists and technologist to handle information. En: International Federation for Documentation. Users of documentation. Buenos Aires, 1970. 24 p.
5. Heaps, D. and M. K. Pavars. A survey of Canadian user education in Science and Technology sources. En International Federation for Documentation. Users of documentation. Buenos Aires, 1970. 21 p.
6. Pirog, W. Training of students in academic schools. En International Federation for Documentation. Users of Documentation. Buenos Aires, 1970.

19. Reichardt, op. cit. P. 5-6.
20. Jarfield, Eugene. The role of man and machine in an International selective dissemination of information system. En International Federation of Documentation. Users of Documentation. Buenos Aires, 1970, 26 p.
21. Mikhailov, op. cit. P. 4.
22. Welt, Isaac D. User education. En Elias, Arthur W. ed. Second conference on technical information center administrator. TICA 2 Washington, Spartan Books, 1965. P.P.101-114.